

CENTRO DE SERVIÇOS COMPARTILHADOS

Estudo Técnico Preliminar 10/2026**1. Informações Básicas**

Número do processo: 12600.000377/2026-26

2. Descrição da necessidade

Diante da necessidade contínua da prestação dos serviços de recepção, torna-se imprescindível a realização de nova contratação para atendimento aos prédios do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos – MGI.

A necessidade de nova contratação decorre da decisão administrativa pela não continuidade do Contrato nº 22/2025, motivada por ocorrências de inexecução contratual parcial, caracterizadas pelo reiterado descumprimento de obrigações trabalhistas, especialmente atrasos recorrentes no pagamento de salários e benefícios aos profissionais alocados na execução dos serviços. As irregularidades verificadas ensejaram a instauração dos Processos Administrativos Sancionadores nº 12600.000313/2026-25 e nº 12600.001321/2026-99. Soma-se a isso a identificação, pela fiscalização contratual, de deficiências operacionais que resultaram em glosas sistemáticas nas faturas mensais e comprometeram a adequada prestação dos serviços à Administração.

Nesse contexto, a manutenção da contratação vigente mostrou-se insustentável, razão pela qual a Administração adotou as providências necessárias à realização de nova contratação, com vistas à substituição do ajuste atual e à garantia da continuidade, eficiência e regularidade dos serviços prestados aos órgãos integrantes do Centro de Serviços Compartilhados – ColaboraGov, em conformidade com o Decreto nº 11.837, de 21 de dezembro de 2023.

O Centro de Serviços Compartilhados – ColaboraGov é destinado ao compartilhamento dos serviços de suporte administrativo, constituindo um modelo centralizado de prestação de serviços, de forma organizada e padronizada, para órgãos da administração pública federal direta. Com base nisso, a contratação de serviços de recepção é fundamental aos órgãos integrantes para garantir a eficiência e a qualidade no atendimento ao público, tanto interno quanto externo.

A presença de profissionais de recepção capacitados nos prédios do MGI e demais órgãos do ColaboraGov é necessária para resolver problemas relacionados à gestão de fluxo de visitantes, orientação e encaminhamento de pessoas, controle de acesso e segurança, além de auxiliar na logística interna. Este serviço é essencial para manter a ordem e o bom funcionamento das instalações, proporcionando um ambiente propício para o trabalho dos servidores e um atendimento satisfatório aos cidadãos.

Do ponto de vista do interesse público, a contratação de serviços de recepção justifica-se pela necessidade de aprimorar a eficiência operacional dos órgãos, garantindo que as atividades sejam desenvolvidas com fluidez e segurança. O atendimento de qualidade reflete diretamente na imagem institucional do MGI e dos órgãos integrantes, promovendo uma percepção positiva perante a sociedade. Além disso, um serviço de recepção bem estruturado contribui para a implementação das políticas de inovação e gestão eficiente, conforme preconizado pela Lei 14.133/2021, ao garantir que os recursos humanos sejam direcionados para atividades estratégicas à população. Dessa forma, a contratação se alinha aos princípios de eficiência, eficácia e efetividade na administração pública, otimizando a utilização dos recursos e melhorando os serviços prestados ao cidadão.

Verifica-se também uma tendência da Administração Pública em reconhecer a importância da realização dessas atividades por empresas especializadas, pois, com isso, a força de trabalho dos órgãos pode se dedicar exclusiva às suas atividades finalísticas, o que melhora a qualidade dos serviços públicos prestados.

Em resumo, a necessidade da contratação dos serviços de recepção é imperativa para a manutenção de um ambiente administrativo organizado, seguro e eficiente, em consonância com os objetivos de modernização e inovação estabelecidos pelo MGI e os princípios do Decreto nº 11.837/2023.

Por fim, importa ressaltar que este estudo decorre da instituição formal da Equipe de Planejamento da Contratação, com amparo na Portaria DCD/MGI nº 1.321/2026 (SEI nº 57991827), conforme preconiza a Instrução Normativa nº 5/2017.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
COORDENAÇÃO - GERAL DE SEGURANÇA, ADMINISTRAÇÃO E	

4. Descrição dos Requisitos da Contratação

Em consonância com a legislação e normas que regulam o processo licitatório e visando a racionalização e eficácia da gestão, controle e fiscalização contratual, a contratação deve considerar os seguintes requisitos básicos, que serão depurados ao longo deste Estudo Técnico Preliminar e/ou refletidos nas exigências do Termo de Referência:

- Requisitos gerais da contratação;
- Catálogo Eletrônico de Padronização;
- Natureza dos serviços;
- Duração inicial do contrato;
- Início da execução dos serviços;
- Vistoria;
- Vedação ao Nepotismo;
- Código de conduta, deveres e disciplina;
- Requisitos para início da execução contratual;
- Participação de entidades sem fins lucrativos e OSCIP;
- Participação de Cooperativas;
- Participação de Consórcios;
- Critérios e práticas de sustentabilidade;
- Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD;
- Obrigações de Sigilo e Confidencialidade.

Requisitos Gerais da Contratação

Nos termos do Art. 1º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 98, de 26 de dezembro de 2022, fica autorizada a aplicação da Instrução Normativa nº 5 de 26 de maio de 2017, que dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional, no que couber, para a realização dos processos de licitação e de contratação direta de serviços de que dispõe a Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

A prestação dos serviços, objeto da contratação, deverá ser realizada de forma completa e com atendimento de todos os requisitos, sem que haja descontinuidade.

A empresa deverá estar apta a comprovar que atende aos requisitos mínimos de habilitação previsto no Art. 62 da Lei 14.133/2021, bem como deverá manter-se com as condições de habilitação durante toda a execução contratual.

Os profissionais que prestarão os serviços deverão ter perfil e competências compatíveis com as tarefas que lhes serão atribuídas, de modo que garantam o andamento da prestação dos serviços conforme o cronograma e a metodologia a serem firmados com a empresa e validados pela fiscalização/gestão contratual.

Os profissionais da empresa não terão nenhum vínculo com o Ministério, ficando sob a inteira responsabilidade da empresa contratada os pagamentos e /ou ônus relativos às obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e outros encargos previstos em lei, incidentes ou decorrentes da prestação dos serviços.

As categorias profissionais que serão empregadas na prestação dos serviços, serão enquadradas na Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) da seguinte forma:

- Recepcionistas - CBO 4221-05;
- Supervisor de recepcionista - CBO 4201-25.

A presente contratação será realizada por meio de processo licitatório, na modalidade Pregão Eletrônico, cujo critério de julgamento será o menor preço global.

A licitante deverá comprovar, por meio de certidão ou atestado, ter executado serviços similares ao objeto da licitação, em períodos sucessivos ou não, por um prazo mínimo de 03 (três) anos, bem como em quantidade mínima de 50% do número total de posto de trabalho contratados.

Será exigida garantia de execução contratual que contemple também a cobertura para os casos de descumprimento das obrigações de natureza trabalhista e/ou previdenciária pela empresa contratada, com validade durante a vigência do contrato e mais 90 (noventa) dias após o seu encerramento;

A Contratada deverá autorizar a Administração a efetuar, em periodicidade mensal, a retenção e o provisionamento de valores referentes a férias, 13º (décimo terceiro) salário e verbas rescisórias dos empregados vinculados à execução contratual. Os valores retidos serão depositados em Conta de Depósito Vinculada – bloqueada para movimentação –, cujos saques ficarão condicionados à prévia e expressa autorização do órgão contratante, em estrita conformidade com o disposto na Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 5/2017 e suas alterações.

Serão estabelecidos indicadores de desempenho para medição dos resultados da empresa contratada na execução do serviço .

Poderá ser estabelecido horários diferenciados para a execução do serviço, de modo a viabilizar a necessidade de atendimento, sem custo adicional ao Contratante e respeitando o Acordo Coletivo de Trabalho (ACT), a Convenção Coletiva de Trabalho (CCT) e a legislação trabalhista vigente;

A prestação dos serviços será realizada de segunda a sexta-feira, no período compreendido entre 7h00 e 22h00, admitida, mediante prévia programação, a execução aos sábados, desde que observado o limite de 40 (quarenta) horas semanais, em conformidade com as Instruções Normativas SEGES/MGI nº 190, de 5 de dezembro de 2024, e nº 381, de 17 de setembro de 2025.

Por necessidade de serviço, devidamente justificada e tempestivamente comunicada, o horário da prestação dos serviços dos colaboradores poderá ser alterado, levando em consideração o interesse dos órgãos e a legislação em vigor, sendo que não será permitido os trabalhos em horário noturno compreendido entre 22h de um dia às 05h do dia seguinte.

Não há previsão de horas extras, podendo haver flexibilização do horário mediante compensação de horário, excepcionalmente, conforme preceitua a alínea d.1.3, do item 2.6, do anexo V, da Instrução Normativa nº. 05/2017.

A execução dos serviços deverá contemplar todos os materiais, uniformes e equipamentos necessários para a completa realização das atividades.

Declaração do licitante de que tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades necessárias para a realização dos serviços objeto da contratação.

Não serão necessários procedimentos de transição e finalização do contrato devido às características do objeto.

Catálogo Eletrônico de Padronização

Catálogo Eletrônico de Padronização, destinado a padronização de itens (bens e serviços) a serem contratados pela Administração, nos termos da Portaria SEGES/ME nº 938, de 2 fevereiro de 2022, não será utilizado para descrição desta contratação, tendo em vista ainda não ser um serviço que compõe o catálogo.

Natureza dos serviços

Os serviços enquadram-se na categoria de bens e serviços comuns, de que trata o inciso XIII do Art. 6º da Lei nº 14.133/2021, por possuir padrões de desempenho e características gerais e específicas usualmente encontradas no mercado.

Nos termos do inciso XV e XVI do Art. 6º da Lei nº 14.133/2021, os serviços serão prestados de forma continuada, com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, tendo em vista a necessidade permanente e prolongada da contratação, de modo que sua interrupção pode comprometer o funcionamento das rotinas administrativas do MGI e dos órgãos integrantes do ColaboraGov.

A contratação pretendida poderá ter sua execução realizada de maneira indireta, conforme disposto no Decreto nº 9.507/2018, que dispõe sobre a contratação de atividades acessórias aos assuntos que constituem área de competência legal do órgão.

O código CATSER do serviço a ser contratado é:

Item 1: 8729 Recepcionista - Prestação de Serviços de Portaria / Recepção

Item 2: 25623 Supervisor - Prestação Serviço Supervisor de Pessoal

Duração inicial do contrato

O prazo de vigência do contrato será de 24 (vinte e quatro) meses contados a partir da data de sua assinatura, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

Art. 107. Os contratos de serviços e fornecimentos contínuos poderão ser prorrogados sucessivamente, respeitada a vigência máxima decenal, desde que haja previsão em edital e que a autoridade competente ateste que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o contratado ou a extinção contratual sem ônus para qualquer das partes.

Início da Execução dos Serviços

A execução dos serviços será iniciada a partir da assinatura do contrato, conforme cronograma a ser definido juntamente com a gestão do contrato.

Vistoria

Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços.

Caso a empresa opte em realizar a avaliação prévia do local de execução dos serviços, será assegurado ao interessado o direito de realização de vistoria prévia, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 9 horas às 17 horas, devendo ser previamente agendada por meio do e-mail disec.dal@gestao.gov.br.

Para a vistoria, o representante legal da empresa ou responsável técnico deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

Caso o licitante opte por não realizar a vistoria, deverá prestar declaração formal assinada pelo responsável do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo o contratado assumir os ônus dos serviços decorrentes.

Vedação ao Nepotismo

Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão Contratante, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203/2010, observadas as ressalvas trazidas no art. 4º do mesmo Decreto, e a Portaria MGI nº 646, de 11 de março de 2024.

Deverá apresentar a Declaração Antinepotismo assinada por todos os funcionários vinculados ao contrato, bem como manter atualizadas todas as informações pertinentes ao antinepotismo, durante toda a execução contratual.

A Contratada deverá apresentar, ao Gestor da contratação, no prazo de 10 (dez) dias contados do início dos serviços, a Declaração de Parentesco.

Código de conduta, deveres e disciplina

A Contratada deverá assegurar que seus empregados observem padrões adequados de conduta, ética, urbanidade, sigilo, disciplina e respeito às normas internas da Administração durante toda a execução contratual, adotando as medidas necessárias para orientação, supervisão e correção de condutas incompatíveis com os serviços prestados.

Os profissionais alocados na execução dos serviços deverão observar, no mínimo, as seguintes diretrizes:

Pontualidade e Permanência no Posto

Os profissionais deverão ser pontuais e permanecer em seus respectivos postos de trabalho durante toda a jornada, ausentando-se somente mediante substituição, autorização da Contratada ou solicitação da fiscalização contratual.

Apresentação Pessoal e Identificação

Será obrigatório o uso de uniforme adequado, crachá de identificação visível e a manutenção de adequada apresentação pessoal e higiene compatíveis com o ambiente institucional.

Cumprimento das Normas Internas

Os colaboradores deverão observar integralmente as normas de acesso, segurança institucional, saúde e segurança do trabalho, bem como as orientações expedidas pela gestão e fiscalização contratual.

Atendimento e Conduta Profissional

Os profissionais deverão atuar com urbanidade, cordialidade, discrição, respeito e postura compatível com o ambiente da Administração Pública, garantindo atendimento adequado aos servidores, colaboradores, autoridades e visitantes.

Fica vedada a prática de condutas incompatíveis com a execução dos serviços, tais como:

- utilização do posto para assuntos particulares;
- tratamento desrespeitoso ou discriminatório;
- abandono do posto sem autorização;
- utilização inadequada de equipamentos e recursos da Administração.

Eventuais situações de conflito, irregularidade ou ocorrência relevante deverão ser comunicadas imediatamente ao preposto da Contratada e, quando necessário, à fiscalização contratual.

Preservação do Patrimônio Público

Os profissionais deverão zelar pela conservação dos bens, equipamentos e instalações da Administração, utilizando-os de forma adequada, econômica e sustentável, evitando desperdícios de água, energia e demais recursos públicos.

Requisitos para Início da Execução Contratual

Antes do início da execução dos serviços, a Contratada deverá:

Termo de Ciência e Confidencialidade

Apresentar termo de ciência e confidencialidade assinado pelos profissionais vinculados ao contrato, declarando conhecimento das regras de conduta, sigilo, segurança da informação e proteção de dados aplicáveis à execução contratual.

Verificação Prévia de Idoneidade

Realizar procedimento interno de verificação prévia de idoneidade compatível com a natureza das atividades desempenhadas, especialmente para os profissionais que atuarão em controle de acesso e circulação de pessoas nas dependências da Administração, observados os princípios da necessidade, proporcionalidade, não discriminação e proteção de dados pessoais previstos na legislação vigente.

Capacitação Inicial

Comprovar a realização de orientação inicial dos colaboradores quanto:

- às normas de conduta e atendimento;
- aos procedimentos de acesso e segurança institucional;
- às diretrizes de sigilo e proteção de dados pessoais;
- à utilização adequada dos sistemas e equipamentos relacionados à execução dos serviços.

Participação de entidades sem fins lucrativos e OSCIP

Será admitida a participação de entidades sem fins lucrativos, desde que haja compatibilidade efetiva entre o objeto da contratação e seus objetivos estatutários específicos e que sejam atendidos integralmente os requisitos de habilitação jurídica, técnica, econômico-financeira, fiscal, social e trabalhista estabelecidos no edital. Fica vedada a participação de instituições qualificadas como Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público – OSCIP que pretendam participar do certame nessa condição, ressalvadas as hipóteses legalmente admitidas.

Participação de Cooperativas

A participação de sociedades cooperativas deverá ser restringida no presente certame em razão das características específicas do objeto, que envolve a prestação de serviços contínuos de recepção com dedicação exclusiva de mão de obra, exigindo alocação permanente de profissionais, cumprimento de jornada e escalas fixas, controle de frequência, substituições contínuas, supervisão operacional e observância direta das rotinas administrativas da Administração.

A execução dos serviços demanda estrutura operacional contínua e gestão permanente da força de trabalho, com elevado grau de coordenação e padronização das atividades, circunstâncias que podem se mostrar incompatíveis com o regime jurídico das cooperativas disciplinado pela Lei nº 5.764 /1971, cuja atuação pressupõe autonomia dos cooperados e ausência de subordinação jurídica típica das relações de emprego.

Além disso, a admissão de cooperativas em contratações dessa natureza pode acarretar risco de desvirtuamento do modelo cooperativista e de caracterização de intermediação irregular de mão de obra, em desconformidade com a jurisprudência consolidada do Tribunal de Contas da União – TCU e com os entendimentos aplicáveis à terceirização de serviços com dedicação exclusiva de mão de obra.

A restrição fundamenta-se nas peculiaridades operacionais da contratação e busca mitigar riscos trabalhistas, previdenciários e de responsabilização subsidiária da Administração.

Participação de Consórcios

A participação de consórcios será vedada em razão das características do objeto, que consiste na contratação de serviços contínuos de recepção com dedicação exclusiva de mão de obra, cuja execução demanda gestão centralizada, padronização dos procedimentos, controle de frequência, acompanhamento da jornada de trabalho, supervisão operacional e responsabilidade única pela prestação dos serviços.

A natureza do objeto não envolve elevada complexidade técnica, especialização complementar ou necessidade de conjugação de capacidades distintas que justifique a formação de consórcio. A execução por uma única empresa especializada favorece a coordenação das atividades, a fiscalização contratual e a responsabilização integral da contratada, contribuindo para maior eficiência e segurança na gestão do contrato.

Dessa forma, a vedação à participação de consórcios fundamenta-se nas peculiaridades operacionais da contratação e na busca pela adequada execução dos serviços, sem prejuízo da competitividade do certame.

Critérios e Práticas de Sustentabilidade

Sustentabilidade Social

A contratação observará rigorosamente as diretrizes de sustentabilidade social, inclusão e valorização da força de trabalho, alinhando-se às políticas públicas de proteção a grupos vulneráveis e à garantia de direitos trabalhistas fundamentais.

a) Mulheres Vítimas de Violência Doméstica:

Conforme disposto no Decreto nº 11.430/2023 e demais normativos aplicáveis, a Contratada deverá obedecer aos critérios de inclusão social prevendo o emprego de mão de obra constituída por mulheres vítimas de violência doméstica, em percentual igual ou superior a 8% (oito por cento) das vagas.

A Contratada deverá garantir o sigilo das informações relacionadas às trabalhadoras beneficiadas pela política de inclusão social, vedada qualquer forma de discriminação, exposição indevida ou tratamento prejudicial em razão de sua condição.

b) Jornada de Trabalho Reduzida:

A contratação observará a jornada semanal de 40 (quarenta) horas, de acordo com a Instrução Normativa SEGES/MGI n.º 190, de 5 de dezembro de 2024, para os contratos de prestação de serviços contínuos com regime de dedicação exclusiva de mão de obra indicados no seu Anexo I, conforme disposto no art. 4º do Decreto nº 12.174, de 11 de setembro de 2024.

c) Previsibilidade e Planejamento de Férias:

Deverá ser previsto na contratação o planejamento e a programação das férias dos colaboradores terceirizados alocados no contrato, a serem realizados pela Contratada, a fim de assegurar a previsibilidade da época de gozo das férias, como previsto no inciso I do art. 3º do Decreto nº 12.174, de 11 de setembro de 2024, nos termos da Instrução Normativa SEGES/MGI nº 213, de 29 de maio de 2025.

d) Flexibilidade e Compensação de Jornada:

A contratação deverá prever regras e procedimentos para compensação de jornada nos contratos de prestação de serviços contínuos, com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, conforme dispostos no Decreto nº 12.174, de 2024, e na Instrução Normativa Seges/MGI nº 81, de 12 de setembro de 2024.

e) Reembolso Creche :

A concessão do benefício de reembolso-creche à trabalhadora ou ao trabalhador alocado em contratos de prestação de serviços com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, conforme previsto no art. 3º, inciso III, do Decreto nº 12.174, de 2024 e na Instrução Normativa SEGES/MGI nº 147 de 2026, deverá ser observada pela Contratada, nos termos da legislação vigente.

Sustentabilidade Trabalhista

Constituem obrigações da Contratada, no âmbito da sustentabilidade trabalhista:

a) assegurar que todos os profissionais estejam contratados em conformidade com a legislação trabalhista;

b) comprovar, quando solicitado, o cumprimento de encargos trabalhistas e previdenciários;

c) Seguir as normas técnicas de saúde, higiene e de segurança de trabalho expedidas pelos órgãos competentes;

d) capacitar continuamente os profissionais alocados ao contrato;

e) adotar práticas de respeito à diversidade e vedação à discriminação;

f) observar normas de acessibilidade no atendimento ao público; e

g) Não manter relação de emprego/trabalho, de forma direta ou indireta, com menores de 18 (dezoito) anos de idade em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e qualquer trabalho a menores de 16 (dezesesseis) anos, salvo na condição de aprendiz a partir dos 14 (quatorze) anos.

Sustentabilidade Ambiental

Para a execução dos serviços, em aspectos gerais atinentes à sustentabilidade ambiental, a Contratada deverá, no que couber, adotar os critérios estabelecidos no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis (8ª edição - outubro/2025).

Nesse contexto, deverão ser adotadas, no mínimo, as seguintes práticas:

a) adotar boas práticas de otimização do uso de recursos naturais, com vistas à redução de desperdícios;

b) promover a conscientização dos empregados, por meio de treinamentos periódicos, quanto ao consumo racional de água, energia elétrica e demais insumos;

c) incentivar e, quando aplicável, implementar práticas de coleta seletiva e destinação ambientalmente adequada de resíduos.

Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD

A Contratada deverá observar integralmente as disposições da Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), adotando medidas adequadas para garantir a proteção, o sigilo e o uso adequado dos dados pessoais e informações acessadas em razão da execução contratual.

Os dados e informações tratados deverão ser utilizados exclusivamente para as finalidades relacionadas à execução do contrato, sendo vedado seu compartilhamento ou utilização indevida.

Eventual incidente de segurança ou violação de dados deverá ser comunicado imediatamente à Contratante, sem prejuízo das responsabilizações cabíveis.

Obrigações de Sigilo e Confidencialidade

A Contratada deverá assegurar o sigilo e a confidencialidade das informações, documentos, dados, sistemas e demais conteúdos de acesso restrito ou não público a que seus colaboradores tenham acesso em razão da execução contratual.

Fica proibida a realização de fotografias, gravações, filmagens, cópias de documentos ou registros de informações institucionais sem autorização expressa da Administração.

Antes do início das atividades, os profissionais vinculados ao contrato deverão assinar Termo de Sigilo e Confidencialidade, conforme modelo fornecido ou aprovado pela Contratante.

A Contratada será responsável por orientar, supervisionar e garantir o cumprimento das obrigações de sigilo e confidencialidade por seus empregados, prepostos e colaboradores.

O descumprimento das obrigações de sigilo e confidencialidade sujeitará a Contratada às penalidades contratuais e às demais sanções previstas na legislação aplicável.

5. Levantamento de Mercado

O levantamento de mercado considerou algumas alternativas para atender a necessidade dos serviços de recepção nos prédios do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Público (MGI), e demais órgãos que integram o Centro de Serviços Compartilhados – ColaboraGov:

Contratação de Serviços Terceirizados de Recepção

Descrição: contratação de uma empresa especializada em serviços de recepção por meio do fornecimento de mão de obra qualificada.

Vantagens:

- Especialização: empresas especializadas possuem experiência e treinamentos específicos para recepcionistas, garantindo um atendimento profissional e eficaz.
- Flexibilidade: facilidade em ajustar o número de recepcionistas conforme a demanda, permitindo escalabilidade em eventos grandes.
- Redução de Custos Operacionais: economia com encargos trabalhistas, benefícios e gestão direta de pessoal com relação as obrigações trabalhistas, logística e recursos humanos.
- Segurança e Controle: prover maior controle do fluxo de pessoas aos prédios, proporcionando mais segurança.

Desvantagens:

- Dependência Externa: dependência de terceiros para a execução dos serviços o que pode ocorrer variações na qualidade do atendimento.
- Fiscalização: necessidade de monitoramento contínuo do cumprimento das obrigações contratuais e da qualidade do serviço prestado.
- Riscos Contratuais: possibilidade de problemas relacionados à renovação de contratos ou descontinuidade do serviço.

Utilização de Tecnologias

Descrição: implementar sistemas de autoatendimento, como totens de informações e autoatendimento, catracas eletrônicas e aplicativos móveis para triagem e encaminhamento de visitantes.

Vantagens:

- Modernização: implementação de soluções tecnológicas modernas que podem otimizar o atendimento.
- Redução de Custos com Pessoal: menor necessidade de postos de recepcionistas para atendimento, resultando em economia de longo prazo.
- Disponibilidade Contínua: os sistemas tecnológicos podem operar 24 horas por dia, 7 dias por semana (24/7), oferecendo flexibilidade aos visitantes e ao órgão.

Desvantagens:

- Investimento Inicial alto: necessidade de investimentos significativos em infraestrutura tecnológica e manutenção.
- Inclusão Digital: nem todos os visitantes podem estar familiarizados ou confortáveis com o uso de tecnologias, exigindo suporte adicional. Esse aspecto pode eliminar a vantagem de redução de postos de recepcionistas para atendimento, considerando a necessidade desse pessoal no auxílio aos visitantes, e gerar demora e filas.
- Menor Interação Humana: redução da interação humana pode afetar a qualidade do atendimento e a personalização do serviço.

Modelo Híbrido (Terceirização e Tecnologia)

Descrição: Combinar a contratação de serviços terceirizados de recepção com a implementação de tecnologias.

Vantagens:

- Otimização de Recursos: combinação de atendimento humano especializado com tecnologias, proporcionando um serviço mais completo e eficiente com maior segurança e controle.
- Flexibilidade e Escalabilidade: capacidade de ajustar o serviço conforme a demanda e integrar novas tecnologias para melhoria contínua.
- Qualidade do Atendimento: equilíbrio entre interação humana e eficiência tecnológica, melhorando a experiência do visitante.

Desvantagens:

- Complexidade na Gestão: exige uma coordenação eficiente entre a equipe terceirizada e os sistemas tecnológicos, aumentando a complexidade operacional.
- Investimento e Manutenção: necessidade de investir tanto em contratação de serviços quanto em tecnologias.
- Monitoramento Duplo: Necessidade de monitorar a qualidade do serviço prestado pela empresa terceirizada e o funcionamento das tecnologias implementadas.

Levantamento de Intenções de Registro de Preços (IRP)

Ao realizar consulta no Sistema de Intenções de Registro de Preços (IRP), com o objetivo de verificar a existência de contratação compatível com o objeto pretendido, não foram identificados registros vigentes aptos ao atendimento da presente demanda.

A pesquisa foi realizada utilizando o filtro “Serviço de Interesse”, por meio do CATSER 8729 – Recepção. Contudo, os registros localizados não apresentaram compatibilidade com o objeto desta contratação, uma vez que se referiam à eventual contratação de empresa especializada para locação, montagem e desmontagem de estruturas de palco e equipamentos para eventos, destinados ao atendimento de unidades vinculadas à Secretaria Municipal de Administração.

* Filtros da Consulta

☐ UASG Gerenciadora
☐ N° da IRP
☐ Situação da IRP (Permite Múltipla Seleção)
☐ Município/UF da UASG Gerenciadora
☐ Material de Interesse
☒ Serviço de Interesse

* Parâmetro

Consultar

Pesquisar
Fechar

(*) Campo de preenchimento obrigatório.

Seleção


SIASGnet IRP - Google Chrome

www2.comprasnet.gov.br/siasgnet-irp/consultarServicoInteresseSubmit.do?method=consultarLista

Ambiente: **PRODUÇÃO**
Consultar Serviço Interesse
29/04/2026 10:29:29

Crítério de Consulta
☒ do Serviço ☐ do Grupo
Consulta por Descrição

Busca por Radicais
☒ Contendo a(s) Palavra(s) ☐ Iniciando com a Palavra

Pesquisar
Fechar

Código	Descrição	Ações
8729	Prestação de Serviços de Portaria / Recepção	Selecionar

Um registro encontrado.

Seleção




Sistema Integrado de
Administração de
Serviços Gerais

Intenção de Registro de Preço
IRP



☐ UASG Gerenciadora

☐ N° da IRP

☒ Situação da IRP (Permite Múltipla Seleção)

☐ Município/UF da UASG Gerenciadora

☐ Material de Interesse

☒ Serviço de Interesse

☐ Parâmetro

(*) Campo de preenchimento obrigatório.

UASG Gerenciadora	N° da IRP	Data Provável da Licitação	Situação da IRP	Objeto	Ações
931166 - MPA- SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRACAO	931166 - 00006/2026	26/05/2026	Aberta	Registro de Preços para eventual contratação de empresa especializada para locação, montagem e desmontagem de estruturas de palco e equipamentos para eventos, para atender as Unidades Vinculadas da Secretaria Municipal de Administração.	Resumo

Um registro encontrado.

Solução


Fonte: Compras.gov.br – IRP nº 697035. Consulta realizada em 29/04/2026.

Ressalta-se, contudo, que a eventual adesão a Atas de Registro de Preços (ARP) não se mostra viável no presente caso, uma vez que não foram identificadas atas vigentes compatíveis com as características, quantitativos, modelo de execução e necessidades operacionais da contratação pretendida, inviabilizando seu aproveitamento pela Administração.

Conclusão do Levantamento de Mercado

Após a análise das alternativas para resolver a necessidade de serviços de recepção nos prédios do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI) e dos órgãos que integram o ColaboraGov, conclui-se que a contratação de serviços terceirizados de recepção é a melhor solução. Esta opção atende de forma mais eficaz os requisitos de atendimento profissional, personalização dos serviços, integração humana, segurança e controle, considerando ainda a infraestrutura tecnológica existente para controle de acesso.

Atendimento Profissional: As empresas especializadas em serviços de recepção oferecem profissionais qualificados e treinados para desempenhar suas funções com eficiência e cordialidade. Esses recepcionistas possuem habilidades específicas em atendimento ao público, gestão de fluxo de visitantes e resolução de problemas, assegurando um atendimento de alto padrão que reflete positivamente na imagem institucional do MGI e dos órgãos do ColaboraGov.

Personalização dos Serviços: A terceirização permite a adaptação dos serviços de recepção às necessidades específicas do MGI e do ColaboraGov. As empresas terceirizadas são capazes de ajustar a quantidade de recepcionistas e os horários de atendimento conforme a demanda, especialmente durante eventos de grande porte e períodos de pico. Isso garante uma experiência personalizada e eficiente para todos os visitantes.

Integração Humana: Apesar do avanço tecnológico, a interação humana continua sendo essencial para um atendimento de qualidade. Recepcionistas capacitados são capazes de oferecer uma recepção calorosa, responder a perguntas, fornecer orientações detalhadas e lidar com situações imprevistas, algo que as soluções tecnológicas isoladas não conseguem realizar com a mesma eficácia. A presença de recepcionistas facilita a comunicação e melhora a experiência dos visitantes, promovendo um ambiente acolhedor e profissional.

Segurança e Controle: Os recepcionistas desempenham um papel crucial na segurança dos prédios ao realizar o cadastro de visitantes, solicitar autorizações de acesso aos setores visitados e orientar os visitantes sobre os procedimentos de segurança. A integração dos recepcionistas com a tecnologia de controle de acesso já existente, composta de catracas eletrônicas e reconhecimento facial, assegura um duplo nível de verificação, aumentando a segurança e o controle no acesso aos prédios. Isso permite uma gestão mais rigorosa e confiável do fluxo de pessoas, prevenindo acessos não autorizados e melhorando a proteção do ambiente.

Sinergia com a Infraestrutura Tecnológica: A combinação de recepcionistas qualificados com a tecnologia de controle de acesso já instalada nos prédios do MGI potencializa a eficácia dos sistemas de segurança. Os recepcionistas podem auxiliar os visitantes no uso das catracas eletrônicas e do reconhecimento facial, garantindo que o processo de acesso seja rápido, seguro e sem inconvenientes. Essa sinergia entre o humano e o tecnológico maximiza a eficiência operacional e a segurança dos prédios.

Em suma, a contratação de serviços terceirizados de recepção oferece uma solução abrangente e eficiente, que atende às necessidades de atendimento profissional, personalização dos serviços, integração humana, segurança e controle. Esta opção não só aproveita a infraestrutura tecnológica existente, mas também eleva o padrão de atendimento e segurança nos prédios do MGI e dos órgãos do ColaboraGov, alinhando-se aos objetivos de modernização e inovação da gestão pública.

Com base nessa premissa, procedeu-se à pesquisa no Catálogo de Compras do Governo Federal, com a finalidade de identificar o padrão de contratação do serviço no âmbito da Administração Pública Federal, bem como aferir a aderência da solução às práticas administrativas vigentes.

A consulta, realizada a partir do CATSER 8729, considerando as contratações efetivadas nos últimos 180 (cento e oitenta) dias, identificou a existência de 17 (dezesete) registros de contratação no Distrito Federal, o que evidencia a recorrência da terceirização dos serviços de portaria/recepção na esfera local, além de demonstrar a ampla adoção dessa solução pelos órgãos e entidades da Administração Pública.

Item	Número da Compra	N. do Item da Compra	Catser	Unidade de Fornecimento	QTD.	Preço Unitário	Identificação do Fornecedor	Nome do Fornecedor	Órgão	UASG
1	90013/2025	1	8729	UNIDADE	24	R\$ 69.990,00	11.385.361/0001-10	S I G A ENGENHARIA E SERVICOS ESPECIALIZADOS LTDA	MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA	810005
2	90067/2025	1	8729	UNIDADE	1	R\$ 58.657,10	04.753.848/0001-42	EPIFANIO & MONTEIRO CIA LTDA	MINISTERIO PUBLICO DA UNIAO	200008
3	90007/2025	6	8729	POSTO/DIA	6	R\$ 182,79	18.297.749/0001-08	ROBERTO SA RODRIGUES DE SOUZA	EMPRESA BRAS. DE PARTICIPAÇÕES EM ENER.NCLEAR	929539
4	90020/2025	9	8729	UNIDADE	12	R\$ 7.325,64	08.173.071/0001-06	R&R SERVICOS DE LIMPEZA E CONSERVACAO LTDA	CONSELHO FEDERAL DE ENFERMAGEM	389320
5	90020/2025	8	8729	UNIDADE	48	R\$ 6.234,09	08.173.071/0001-06	R&R SERVICOS DE LIMPEZA E CONSERVACAO LTDA	CONSELHO FEDERAL DE ENFERMAGEM	389320
6	90008/2025	8	8729	UNIDADE	1	R\$ 277.147,00	46.028.322/0001-40	SERVI-SAN MANUTENCAO E CONSERVACAO PREDIAL LTDA	AGENCIA NACIONAL DE MINERAÇÃO	323102
7	90008/2025	3	8729	UNIDADE	1	R\$ 258.881,00	02.378.325/0001-38	P E G A S O REPRESENTACOES COMERCIAIS LTDA	AGENCIA NACIONAL DE MINERAÇÃO	323102
8	90026/2025	15	8729	UNIDADE	800	R\$ 240,00	11.200.051/0001-83	LUMINAR EVENTOS E COMUNICACAO LTDA	SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO - SESC AR/DF	926637
9	90026/2025	14	8729	UNIDADE	200	R\$ 360,00	11.200.051/0001-83	LUMINAR EVENTOS E COMUNICACAO LTDA	SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO - SESC AR/DF	926637
10	90076/2025	1	8729	UNIDADE	48	R\$ 148,50	17.791.343/0001-14	PATRICK TRINTINAGLIA MOTTA	INST.FED.DE EDUC., CIENC.E TEC.DE BRASÍLIA	158143
11	90009/2025	47	8729	UNIDADE	800	R\$ 22,00	30.481.176/0001-73	NAUL EVENTOS LTDA	CONSELHO FEDERAL DE QUIMICA	389260
12	90024/2025	2	8729	UNIDADE	24	R\$ 42.313,80	04.986.772/0001-03	GRAN SERVICE FACILITIES	INST.CHICO MENDES DE	443033

								MANUTENCAO E SERVICOS LTDA	CONSER.DA BIODIVERSIDADE	
13	90024/2025	1	8729	UNIDADE	24	R\$ 58.627,90	04.986.772/0001-03	GRAN SERVICE FACILITIES MANUTENCAO E SERVICOS LTDA	INST.CHICO MENDES DE CONSER.DA BIODIVERSIDADE	443033
14	90009/2025	9	8729	POSTO/DIA	25	R\$ 250,00	13.325.593/0001-08	RD7 PRODUcoes DE EVENTOS INTELIGENTES LTDA	CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA	389476
15	90009/2025	8	8729	POSTO/DIA	100	R\$ 220,00	13.325.593/0001-08	RD7 PRODUcoes DE EVENTOS INTELIGENTES LTDA	CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA	389476
16	90012/2025	4	8729	UNIDADE	1	R\$ 739.603,00	24.921.066/0001-82	SOLLO SERVICOS LTDA	AGENCIA NACIONAL DE ENERGIA ELETRICA	323028
17	90018/2025	1	8729	UNIDADE	12	R\$ 260.916,00	04.784.378/0001-84	GPLAN SERVICOS LTDA	EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES	155009

Relatório emitido em 26/02/2026 16:18 - compras.gov.br - Pesquisa 305/2026 - UASG 170607.

Dessa forma, constata-se que a terceirização dos serviços de portaria/recepção configura prática consolidada na Administração Pública Federal, encontrando respaldo nos princípios da economicidade, eficiência, especialização e continuidade do serviço público, o que reforça a viabilidade técnica, operacional, administrativa e econômica da solução proposta, bem como sua adequação às diretrizes estabelecidas pela legislação vigente e às boas práticas de gestão pública.

6. Descrição da solução como um todo

A solução proposta envolve a contratação de uma empresa especializada em serviços de recepção para atender os prédios do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI) e dos órgãos que integram o ColaboraGov. Esta solução contempla não apenas a prestação dos serviços de recepção, mas também as exigências relacionadas à manutenção contínua dos serviços e ao cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias previstas em lei. A seguir, detalhamos os componentes dessa solução:

Serviços de Recepção

1. Atendimento ao Público:

- Recepção e orientação de visitantes, fornecedores e demais pessoas que acessam os prédios.
- Triagem inicial e encaminhamento aos setores e servidores responsáveis, conforme a necessidade do visitante.

2. Cadastro e Controle de Acesso:

- Registro dos dados dos visitantes no sistema de controle de acesso.
- Validação de autorizações para entrada, solicitando a aprovação do setor visitado.
- Verificação de participantes em lista de presença
- Integração com as tecnologias existentes, como catracas eletrônicas e sistemas de reconhecimento facial, garantindo segurança e eficiência.

3. Informação e Orientação:

- Fornecimento de informações gerais sobre os prédios, localização de setores, horários de atendimento e procedimentos internos.

- Assistência na utilização de sistemas tecnológicos de controle de acesso.

Manutenção dos Serviços

1. Qualidade e Continuidade:

- A empresa contratada deve garantir a continuidade dos serviços de recepção, sem interrupções, assegurando que haja sempre pessoal disponível durante os horários de funcionamento dos prédios.
- Realização de treinamentos periódicos para os recepcionistas, visando a melhoria contínua do atendimento e a atualização em novas tecnologias e procedimentos.

2. Equipamentos e Tecnologia:

- Compatibilidade e integração com as tecnologias já existentes no MGI, como catracas eletrônicas, sistema de controle de acesso e de reconhecimento facial.
- Fornecimento de uniformes personalizados para demonstrar o nível de organização, padronização e seriedade.

Obrigações Trabalhistas e Previdenciárias

1. Cumprimento Legal:

- A empresa contratada deve cumprir rigorosamente todas as obrigações trabalhistas e previdenciárias previstas na legislação vigente, incluindo o pagamento de salários, benefícios, férias, 13º salário, FGTS e INSS para todos os funcionários.
- Garantia de que os recepcionistas contratados possuem vínculo empregatício formal e que todos os direitos trabalhistas sejam respeitados.

Fiscalização e Monitoramento

1. Acompanhamento do Contrato:

- Implementação de mecanismos de fiscalização e monitoramento contínuo dos serviços prestados, garantindo que a empresa contratada cumpra todas as cláusulas contratuais e mantenha o padrão de qualidade exigido, conforme IN SEGES nº 5/2017 e demais normativos legais.
- Implementação de Registro Eletrônico de Ponto, conforme o Decreto nº 10.854, de 10 de novembro de 2021 e a Portaria nº 671, de 08 de novembro de 2021 do Ministério do Trabalho e Previdência.
- A proposta deverá ser formulada com base no quantitativo mínimo de profissionais, materiais e o emprego de equipamentos quando necessário, comprometendo-se a atender aos critérios previstos no Termo de Referência, especialmente do Instrumento de Medição de Resultado - IMR, não estando vinculados ou obrigados ao congelamento de metodologia.

Serviços de Execução Indireta

- Os serviços descritos se caracterizam como atividades administrativas, instrumentais e complementar, não constituindo área de competência legal dos Ministérios, conforme disposto no Decreto nº 9.507/18, Art. 7, § 1º, da IN SEGES nº 5/2017.
- As atividades não envolvem tomada de decisão nas áreas de planejamento, coordenação, supervisão e controle, não são estratégicas para o órgão, não são relacionadas ao poder de polícia e, além disso, os profissionais necessários para a execução dos serviços do objeto da contratação não farão parte do quadro de pessoal dos Ministérios.

Locais de Prestação de Serviços

A contratação de serviços terceirizados de recepção representa uma solução abrangente que atende às necessidades do MGI e dos órgãos do ColaboraGov de forma eficaz e segura. Com a implementação dessa solução, garantimos um atendimento profissional, personalizado e integrado com a infraestrutura tecnológica existente, além de proporcionar benefícios aos órgãos com redução da gestão direta de pessoal e das obrigações trabalhistas e previdenciárias, acarretando eficiência ao interesse público.

Nesse contexto, os serviços serão prestados, inicialmente, nos seguintes endereços, não se limitando a esses, tendo em vista o papel do ColaboraGov de prestação de serviços de suporte administrativo, de forma organizada e padronizada, para órgãos da administração pública federal direta:

Item	Endereço Completo	Tipo de Imóvel
1	Esplanada dos Ministérios, Bloco C , Zona-Cívico Administrativa. Brasília -DF. CEP: 70046-900	Escritório
2	Esplanada dos Ministérios, Anexo do Bloco F , Zona-Cívico Administrativa. Brasília - DF. CEP: 70059-900	Escritório
3	Esplanada dos Ministérios, Bloco J , Zona-Cívico Administrativa. Brasília - DF. CEP: 70053-900	Escritório
4	Esplanada dos Ministérios, Bloco K , Zona-Cívico Administrativo. Brasília - DF. CEP: 70040-906	Escritório

5	Esplanada dos Ministérios, Bloco P , Zona-Cívico Administrativa. Brasília - DF. CEP: 70048-900	Escritório
6	Esplanada dos Ministérios, Anexo do Bloco P , Zona-Cívico Administrativa. Brasília - DF. CEP: 70048-900	Escritório
7	Edifício Órgãos Regionais , SAUS Quadra 3, Bloco O, Lote 9 e 10. Asa Sul. Brasília - DF. CEP:70079-900	Escritório
8	Edifício Órgãos Centrais , SAUS Quadra 6, Bloco O, Asa Sul. Brasília - DF. CEP:70070-917	Escritório
9	Edifício da SEPN 516 , bloco D, lote 8, Asa Norte. Brasília - DF. CEP: 70770-520	Escritório
10	Arquivo Nacional - Setor de Indústrias Gráficas (SIG), Quadra 06, lote 800, Brasília/DF, CEP 70610-460	Escritório
11	Edifício Parque Cidade Corporate , C - Setor Comercial Sul Quadra 9, 10º andar - Asa Sul, Brasília - DF, 70308-200	Escritório
12	Prédio do SERPRO - SGAN Quadra 601 Módulo “V” anexo 1, Brasília - DF, CEP: 70836-900	Escritório

Jornada de Trabalho

A prestação dos serviços ocorrerá de segunda a sexta-feira, no horário compreendido entre 7h00 e 22h00, podendo, excepcionalmente, ser programada a execução dos serviços aos sábados, desde que respeitada a jornada semanal máxima de 40 (quarenta) horas, de acordo com a IN SEGES nº 190/2024.

Por necessidade do serviço, devidamente justificada e comunicada previamente, os horários de trabalho poderão ser alterados, observados o interesse da Administração e a legislação vigente, vedada a prestação de serviços em horário noturno, compreendido entre 22h00 de um dia e 05h00 do dia seguinte.

Não serão descontadas nem computadas como jornada extraordinária as variações de horário no registro de frequência não excedentes a 5 (cinco) minutos, observado o limite máximo diário de 10 (dez) minutos, nos termos do art. 58, §1º, da CLT.

Caso o horário de expediente do Órgão seja alterado por determinação legal ou imposição de circunstâncias supervenientes, deverá ser promovida adequação nos horários da prestação de serviços para atendimento da nova situação.

Não há previsão de realização de horas extras remuneradas para os ocupantes dos postos de trabalho. Excepcionalmente, poderá ser admitida compensação de jornada, nos termos do Decreto nº 12.174/2024, da Instrução Normativa SEGES/MGI nº 81/2024 e da IN SEGES nº 05/2017, desde que previamente autorizada pela fiscalização contratual competente.

Uniformes

Os uniformes a serem fornecidos pela empresa aos seus empregados deverão ser compatíveis com a atividade a ser desempenhada no órgão, compreendendo peças para todas as estações climáticas do ano, sem qualquer repasse ou desconto do custo para o empregado.

Antes do primeiro fornecimento, a empresa deverá apresentar ao Contratante os modelos de design e cores das peças especificadas para aprovação, no prazo de 5 (cinco) dias, a contar do início da prestação dos serviços.

Os uniformes deverão ser entregues com todos os ajustes necessários, de acordo com as medidas de cada funcionário.

No caso de empregada gestante, os uniformes deverão ser apropriados para a situação, substituindo-os sempre que forem necessários.

A Contratada não será obrigada a fornecer uniforme para os postos de Supervisor, no entanto, tal profissional deverá se apresentar com trajes adequados e devidamente identificados por meio de Crachá, emitidos mediante documentos autenticados de comprovação de vínculo empregatício.

Deverá ser entregue um (01) conjunto completo ao empregado no início da execução do contrato, devendo ser substituído 01 (um) conjunto completo de uniforme a cada 06 (seis) meses, ou a qualquer época, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, após comunicação escrita da Contratante, sempre que não atendam as condições mínimas de apresentação;

O primeiro conjunto de uniforme deverá ser entregue dentro do prazo de 15 (quinze) dias, a contar da aprovação do modelo de uniforme pela Contratante, admitida prorrogação mediante justificativa formal da Contratada.

Os uniformes deverão ser entregues mediante recibo, cuja cópia, devidamente acompanhada do original para conferência, deverá ser enviada ao servidor responsável pela fiscalização do contrato.

A quantidade de cada item de uniformes relacionado abaixo refere-se ao previsto para o período de 6 meses:

Recepcionista (Feminino):

- 2 (dois): Blazer Na cor preta, em tecido tipo microfibra ou tiwei, de boa qualidade, forrado internamente, inclusive na manga, com emblema da empresa bordado no lado superior esquerdo, com 02 bolsos inferiores;
- 2 (duas): Calça / Saia social Tipo esporte fino, com zíper, na cor preta contrato ou saia na altura do joelho;
- 3 (três): Camisa social em tecido, gola com entretela, 65% poliéster e 35% algodão, na cor branca, com botões nos punhos e emblema da empresa bordado no lado superior esquerdo;

- 1 (um): Par de sapatos fechados em couro ecológico, estilo boneca de boa qualidade, tipo social, com palmilha confortável;
- 3 (três): Pares de meias transparentes comprimento 3/4 - Preta;
- 2 (dois): Lenço para pescoço, em tecido 100% poliéster ou 100% seda, de boa qualidade, cor a definir.
- 1 (uma): Crachá de identificação em PVC com cordão.

Recepcionista (Masculino):

- 2 (duas): Blazer Na cor a preta, em tecido tipo microfibra ou tiwei, forrado internamente, inclusive na manga, de boa qualidade, emblema da empresa bordado no lado superior esquerdo, com 02 bolsos inferiores;
- 2 (duas): Calça comprida social, com zíper, com presilhas para cinto, na cor preta;
- 3 (três): Camisa social, em tecido, gola com entretela, 65% poliéster e 35% algodão, na cor branca, com botões nos punhos e emblema da empresa bordado no lado superior esquerdo;
- 1 (um): Par de sapato tipo esporte fino de boa qualidade, com cadarço, de couro, solado de borracha, na cor preta
- 3 (três): Pares de meias tecido em algodão, poliamida e elastano, de boa qualidade, na cor preta;
- 2 (duas): Gravata lisa em tecido 100% poliéster ou 100% seda, de boa qualidade, cor a definir;
- 1 (uma): Cinto social em couro;
- 1 (uma): Crachá de identificação em PVC com cordão.

Recepcionista - CBO 4221-05

Formação acadêmica: Diploma ou certificado, devidamente registrado, de conclusão de curso de Ensino Médio (antigo segundo grau), expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação.

Compete às recepcionistas:

Recepcionar e prestar apoio a servidores e visitantes;

Averiguar suas necessidades e dirigi-los ao lugar ou a pessoa procurada;

Prestar atendimento telefônico e fornecer informações;

Observar normas internas de segurança, conferindo documentos e idoneidade dos clientes e notificando seguranças sobre presenças estranhas;

Garantir a segurança e o bom funcionamento das instalações, proporcionando um ambiente seguro e organizado para todos os usuários.

Controlar o acesso, monitorizar as atividades nos prédios, receber e orientar os visitantes, e assegurar a segurança e a ordem no ambiente.

Gerenciar situações adversas com habilidade de comunicação, organização e controle, desempenhando um papel crucial na manutenção da segurança e eficiência operacional do ambiente.

Conferir documentos de identificação dos visitantes;

Notificar a segurança sobre a presença de pessoas com atitudes suspeitas;

Registrar no sistema de controle de acesso do órgão os dados do visitante e de seus acompanhantes, além de orientar e executar os demais procedimentos necessários para o ingresso na edificação.

Auxiliar a vigilância no registro de entrada e saída de equipamentos de funcionários e visitantes;

Controlar entrada e saída de pessoal nas dependências do Ministério;

Garantir a segurança e confidencialidade dos dados dos usuários registrados no sistema, em total conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Recolher os crachás, quando for o caso, dos visitantes na saída das instalações;

Solicitar o suporte de segurança e brigada de incêndio, quando requerido;

Trabalhar em harmonia e colaboração com o serviço de segurança;

Registrar em livro de ocorrência os principais fatos do dia;

Operar o sistema de controle de acesso de visitantes e emitir crachás e/ou identificação de visitantes, por meio do sistema informatizado;

Recepcionar autoridades e usuários;

Quando agendado: encaminhá-los ao setor demandado, anunciando sua chegada previamente;

Não agendados: anunciá-los ao Servidor informado pelo visitante e aguardar autorização para a liberação de entrada;

Observar a prioridade garantida por lei quanto ao atendimento aos portadores de deficiência física de locomoção, idosos, gestantes, pessoas com crianças no colo, e demais preferências, procurando ajudá-lo no que estiver dentro de suas atribuições;

Orientar os visitantes quanto à sua movimentação no prédio, informando-os sobre atos normativos e de segurança durante a sua permanência no edifício;

Prestar informações ao público sobre localização de pessoas, locais e dependências do Ministério;

Atender chamadas telefônicas do posto que estiver ocupando;

Receber, anotar, transmitir recados e mensagens recebidas;

Fornecer informações de acordo com orientações da administração;

Conduzir com urbanidade e educação, tratando a todos com respeito, atenção e presteza;

Manter sigilo das informações obtidas em razão da atividade desempenhada;

Não interferir em assuntos para os quais não tenha autorização;

Executar as demais atividades inerentes ao cargo, conforme Classificação Brasileira de Ocupações – CBO, publicada pelo Ministério do Trabalho.

Supervisor - CBO 4201-25

Formação Acadêmica: Diploma ou certificado, devidamente registrado, de conclusão de curso de Ensino Médio (antigo segundo grau), expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação.

Experiência profissional: Experiência comprovada em execução dos serviços relacionados à função, com as atribuições apresentadas no item abaixo, de no mínimo 6 (seis) meses.

Compete ao Supervisor:

Garantir o cumprimento dos serviços de acordo com as diretrizes estabelecidas para sua realização;

Registrar e controlar diariamente a assiduidade e pontualidade dos ocupantes dos postos de trabalho;

Promover substituições em afastamentos (faltas, licenças, férias);

Cuidar para que os funcionários estejam sempre uniformizados e utilizando o crachá de identificação.

Identificar as falhas na execução do serviço prestado, tomar as medidas necessárias para que elas sejam corrigidas e comunicar ao gestor do contrato;

Identificar e comunicar à empresa contratada as necessidades de treinamento e adequação da mão-de-obra;

Quando necessário, reportar-se ao gestor de contrato, mantendo-o sempre informado sobre o andamento dos trabalhos;

Receber e aplicar as orientações do fiscal e gestor de contrato relativamente ao desempenho das atividades, buscando sempre aperfeiçoar os serviços prestados;

Manter sigilo sobre assuntos afetos ao contrato;

Executar as demais atividades inerentes ao cargo, conforme Classificação Brasileira de Ocupações – CBO, publicada pelo Ministério do Trabalho.

Habilidades e atitudes esperadas para ambas as categorias

Os serviços deverão ser executados, obrigatoriamente, por profissionais devidamente qualificados, demonstrando as competências pessoais relacionadas a seguir:

- Equilíbrio emocional (tolerância à crítica, frustração, saber lidar com o estresse e com a pressão do tempo);
- Dinamismo;

- Discrição;
- Motivação para agir e aprender permanentemente;
- Discernimento e bom senso;
- Flexibilidade e adaptabilidade para lidar com situações novas;
- Presteza no atendimento;
- Postura adequada a cada situação;
- Criatividade e iniciativa;
- Capacidade de concentração;
- Capacidade de comunicação interpessoal;
- Capacidade de organizar as atividades de trabalho, dados e informações;
- Saber ouvir atentamente;
- Manter sigilo de informações;
- Assiduidade;
- Demonstrar segurança;
- Comportar-se de maneira idônea e respeitável;
- Utilizar o telefone exclusivamente para o serviço;
- Observar e seguir, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança da informação;
- Conhecimento e em Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS).

É vedada a execução ou prestação de serviços pela mão-de-obra contratada referente às atribuições de caráter exclusivo de servidores públicos.

Sistema de Controle Eletrônico de Frequência

A Contratada deverá ainda disponibilizar sistema para controle eletrônico da jornada dos colaboradores, com:

- Conformidade com a Portaria MTP nº 671/2021 e LGPD;
- Funcionalidades de registro de ponto, incluindo controle de entradas, saídas e intervalos; monitoramento efetivo da cobertura de postos de trabalho; gerenciamento de banco de horas a usufruir e saldo de horas a compensar; além da geração de espelho de ponto;
- Dashboard com indicadores de presença, horas extras, faltas, cobertura de postos.
- Relatórios exportáveis (.pdf, .csv, .xlsx);
- Integração com sistemas internos e armazenamento por todo o período contratual, incluindo prorrogações;
- Inclusão de operação assistida e capacitação formal para equipes da Administração e da Contratada.

O provimento de acesso à internet e de infraestrutura de rede necessária para a execução dos serviços objeto deste contrato será de exclusiva responsabilidade da Contratada, observando-se as seguintes condições:

- **Custeio Integral:** Todos os custos relativos à instalação, manutenção e mensalidades de links de dados e internet correrão por conta da Contratada.
- **Vedação de Uso:** É terminantemente vedada a utilização da rede lógica corporativa e do Wi-Fi do Ministério para o registro de ponto eletrônico pelos colaboradores da Contratada.
- **Independência Tecnológica:** A Contratada deverá prover seus próprios meios de conexão (modems 4G/5G, links dedicados próprios ou satélite, conforme a necessidade), garantindo que sua rede opere de forma totalmente isolada e independente da rede corporativa do Órgão.

O detalhamento do sistema deverá estar devidamente integrado à solução tecnológica relacionada em anexo específico.

7. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

A estimativa da quantidade necessária para a contratação de serviços terceirizados de recepção considerou diversos fatores que impactam diretamente a demanda por esses serviços. A seguir, descrevemos os critérios que foram analisados para realizar a estimativa:

Análise da Demanda

- a análise dos registros históricos de visitantes diários, semanais e mensais nos prédios, que precisam ser cadastrados e autorizados diariamente;
- o período de maior fluxo, como horários de reuniões, eventos, conferências e restaurante, que demandam maior número de recepcionistas;
- o horário de funcionamento dos prédios e o período em que os serviços de recepção devem estar disponíveis;
- a cobertura integral durante todo o horário de funcionamento, incluindo intervalos para refeições e turnos de trabalho.

Análise do Espaço Físico

- a quantidade de portarias e entradas principais precisam de recepcionistas;
- as entradas exclusivas para funcionários que necessita de recepção, como as garagens;

- a quantidade de posto de recepção para atendimento de espaços compartilhados, tais como coworking;
- o espaço físico disponível em cada recepção para acomodar os recepcionistas e os equipamentos necessários;
- necessidade de atendimento específico a gabinetes ministeriais.

Perfil dos Serviços Requeridos

- a complexidade das interações humanas com o sistema de controle de acesso e de reconhecimento facial.
- os perfis profissionais necessários, incluindo habilidades em atendimento ao público.

Para a contratação do supervisor, foram considerados a proximidade e a importância de assegurar um atendimento de qualidade aos usuários. Além disso, o profissional será responsável por coordenar as atividades da equipe de recepção, fornecer suporte e orientação aos funcionários, resolver conflitos e lidar com problemas que possam surgir, entre outras responsabilidades.

Consulta aos Órgãos Integrantes do ColaboraGov

O quadro a seguir apresenta a consolidação das manifestações dos órgãos integrantes do arranjo colaborativo do ColaboraGov quanto à emissão do Documento de Formalização da Demanda (DFD), instrumento essencial para subsidiar o planejamento da presente contratação de serviços de recepção:

Consulta de Interesse (Contratação de Serviços de Recepção)				
Item	Nº. Processo de Consulta	Destinatário	Respondeu?	Emitiu DFD
1	12600.001306/2026-41	MTUR	SIM	Ainda não emitui
2	12600.001301/2026-18	MDIC	SIM	SIM
3	12600.001296/2026-43	MPOR	SIM	Ainda não emitui
4	12600.001297/2026-98	MEMP	SIM	Ainda não emitui
5	12600.001298/2026-32	MIR	SIM	SIM
6	12600.001299/2026-87	MPO	SIM	SIM
7	12600.001295/2026-07	MPS	SIM	Ainda não emitui
8	12600.001300/2026-73	MMULHERES	SIM	SIM
9	12600.001302/2026-62	MF	SIM	SIM
10	12600.001303/2026-15	MESP	SIM	Ainda não emitui
11	12600.001305/2026-04	MPI	SIM	SIM
12	12.600.001304/2026-51	MDHC	SIM	Ainda não emitui

Verifica-se que parte dos órgãos participantes já emitui o respectivo DFD referente à pretensa contratação. Considerando a necessidade de celeridade na conclusão do processo licitatório, será dado prosseguimento à elaboração dos artefatos da contratação, sem prejuízo da posterior cobrança e juntada dos DFDs pendentes, a fim de assegurar a adequada instrução processual.

Quantitativo Estimado para Planejamento da Contratação

Para fins de planejamento, estimativa de custos e análise de viabilidade da contratação, adota-se como referência o quantitativo estimado de postos de trabalho, conforme detalhado a seguir:

Item	Endereço Completo	Quant. Supervisão	Quant. Recepcionista	Local
1	Esplanada dos Ministérios, Bloco C , Zona-Cívico Administrativa. Brasília -DF. CEP: 70046-900	1	4	Portaria principal
			1	Portaria privativa
			2	Subsolo/Garagem
2	Esplanada dos Ministérios, Anexo do Bloco F , Zona-Cívico Administrativa. Brasília - DF. CEP: 70059-900		3	Portaria Ala A
			3	Portaria Ala B
			1	Subsolo/Garagem
3	Esplanada dos Ministérios, Bloco J , Zona-Cívico Administrativa. Brasília - DF. CEP: 70053-900		4	Portaria principal
			1	Portaria privativa
			1	Subsolo/Garagem
4	Esplanada dos Ministérios, Bloco K , Zona-Cívico Administrativo. Brasília–DF. CEP: 70040-906		4	Portaria principal
			1	Portaria privativa
			1	Subsolo/Garagem
5	Esplanada dos Ministérios, Bloco P , Zona-Cívico Administrativa. Brasília - DF. CEP: 70048-900		3	Portaria principal
			1	Portaria privativa
6	Esplanada dos Ministérios, Anexo do Bloco P , Zona-Cívico Administrativa. Brasília - DF. CEP: 70048-900		2	Portaria Ala A
			1	Espaço coworking
7	Edifício Órgãos Regionais , SAUS Quadra 3, Bloco O, Lote 9 e 10. Asa Sul. Brasília - DF. CEP:70079-900		2	Portaria principal
8	Edifício Órgãos Centrais , SAUS Quadra 6, Bloco O, Asa Sul. Brasília - DF. CEP:70070-917		3	Portaria principal
			2	Portaria principal

9	Edifício da SEPN 516, bloco D, lote 8, Asa Norte. Brasília - DF. CEP: 70770-520	1	Portaria T2
		1	Espaço coworking
10	Arquivo Nacional - Setor de Indústrias Gráficas (SIG), Quadra 06, lote 800, Brasília/DF, CEP 70610-460	1	Portaria principal
11	Edifício Parque Cidade Corporate 10º andar, Setor Comercial Sul Quadra 9 - Asa Sul, Brasília - DF, 70308-200	1	10º Andar
12	Prédio do SERPRO. Localizado no: SGAN Quadra 601 Módulo “V” anexo 1, Brasília/Distrito federal. CEP: 70836-900	1	Térreo
13	Postos Reservas	21	A decidir
Total de Postos		67	

O estudo da quantidade de postos necessários encontra-se discriminado na tabela acima, ressaltando-se que, no início da prestação dos serviços, serão ativados 45 (quarenta e cinco) postos de recepção e 1 (um) posto de supervisão.

Do quantitativo total de postos contratados, 21 (vinte e um) permanecerão inicialmente desativados, em razão das características do ColaboraGov, instituído por meio do Decreto nº 11.837/2023, que atualmente atende a 13 (treze) ministérios, com previsão de expansão para inclusão de novas pastas ao longo dos próximos anos. A ativação desses postos ocorrerá de forma gradual, conforme a necessidade da Administração.

Cabe destacar que, para fins de pagamento à Contratada, serão considerados exclusivamente os postos efetivamente ativados no período de referência.

8. Estimativa do Valor da Contratação

Valor (R\$): 11.960.974,75

O valor estimado para contratação é de **R\$ 11.960.974,75** (onze milhões, novecentos e sessenta mil, novecentos e setenta e quatro reais e setenta e cinco centavos.), perfazendo o valor total estimado para os **24** (vinte e quatro) **meses**.

A definição deste valor baseou-se nos procedimentos metodológicos consolidados na Nota Técnica SEI nº 30127/2026/MGI, elaborada pela Coordenação de Pesquisa de Preços (COPEP/MGI), em conformidade com a Lei nº 14.133/2021 e a Instrução Normativa SEGES/ME nº 65/2021, utilizando-se os seguintes parâmetros de pesquisa de forma combinada:

- Consultas aos Sistemas Oficiais: Priorização de preços constantes no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), conforme art. 5º, inciso I da IN 65/2021;
- Contratações similares realizadas pela Administração Pública, conforme art. 5º, inciso II da IN 65/2021.

9. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

Nos termos do Art. 47, inciso II, da Lei nº 14.133/2021, os serviços devem atender ao parcelamento quando for tecnicamente viável e economicamente vantajoso, bem como observar as regras do parágrafo 1º do Art. 47 que trata de aspectos a serem considerados na aplicação do princípio do parcelamento.

Art. 47. As licitações de serviços atenderão aos princípios:

I - da padronização, considerada a compatibilidade de especificações estéticas, técnicas ou de desempenho;

II - do parcelamento, quando for tecnicamente viável e economicamente vantajoso.

§ 1º Na aplicação do princípio do parcelamento deverão ser considerados:

I - a responsabilidade técnica;

II - o custo para a Administração de vários contratos frente às vantagens da redução de custos, com divisão do objeto em itens;

III - o dever de buscar a ampliação da competição e de evitar a concentração de mercado.

O parcelamento da solução é a regra, devendo a licitação ser realizada por item sempre que o objeto for divisível, desde que se verifique não haver prejuízo para o conjunto da solução ou perda de economia de escala, visando propiciar a ampla participação de licitantes que, embora não disponham de capacidade para a execução da totalidade do objeto, possam fazê-lo com relação a itens ou unidades autônomas.

Entretanto, optou-se pelo não parcelamento do objeto, pois a adjudicação por itens implicaria na necessidade de publicação de vários contratos diferentes com indubitável custo administrativo para sua formalização, publicação e gerenciamento.

Dessa forma, visando a eficiência da modelagem contratual necessária para garantir os objetivos estratégicos, relacionados ao ColaboraGov (Art. 2º, § 1º e § 2º, da Lei 11.837/2023), bem como a execução do objeto da contratação e a gestão do contrato, uma única empresa desempenhando os serviços em cada unidade permite procedimento padronizados, evitando a gestão de uma pluralidade de contratos locais.

Além disso, tendo em vista a quantidade reduzida de postos a serem contratados por unidade, entende-se que a adjudicação em um único grupo tende a despertar maior interesse das empresas que atuam nesse mercado, ocasionando assim um aumento na competitividade do certame e um ganho em economia de escala, tornando a contratação economicamente viável a Administração.

Nesse sentido, o Tribunal de Contas da União já firmou entendimento de que a adjudicação por grupo ou lote não é, em si, irregular, desde que devidamente justificada no caso concreto. Conforme consignado no Acórdão 2796/2013 – TCU – Plenário:

" Urge frisar, preliminarmente, que a adjudicação por grupo ou lote não pode ser tida, em princípio, como irregular. É cediço que a Súmula nº 247 do TCU estabelece que as compras devam ser realizadas por item e não por preço global, sempre que não haja prejuízo para o conjunto ou perda da economia de escala. Mas a perspectiva de administrar inúmeros contratos por um corpo de servidores reduzido pode se enquadrar, em nossa visão, na exceção prevista na Súmula nº 247, de que haveria prejuízo para o conjunto dos bens a serem adquiridos.

A Administração deve sopesar, no caso concreto, as consequências da multiplicação de contratos que poderiam estar resumidos em um só, optando, então, de acordo com suas necessidades administrativas e operacionais, pelo gerenciamento de um só contrato com todos os itens ou de um para cada fornecedor. É claro que essa possibilidade deve ser exercida dentro de padrões mínimos de proporcionalidade e de razoabilidade".

Além disso, o não parcelamento também está previsto no art. 7º da Portaria TCU 444/2018, que dispõe que:

Art. 7º. Serviços não especializados, a exemplo de limpeza, copeiragem, recepção, mensageria, arquivo, protocolo e almoxarifado, serão, preferencialmente, licitados em conjunto e adjudicados globalmente na licitação.

Portanto, sob o ponto de vista técnico e econômico, conclui-se que a adjudicação da licitação em grupo único propicia a otimização e eficiência na execução do objeto e na gestão contratual, além da obtenção de propostas mais vantajosas, atendendo à necessidade deste Ministério e ao interesse público primário.

10. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

A Lei 14.600, de 19 de junho de 2023, trata nos § 2º e § 3º do art. 50 que:

§ 2º A estrutura básica de cada Ministério poderá prever órgão responsável pelas atividades de administração patrimonial, de material, de gestão de pessoas, de serviços gerais, de orçamento e finanças, de contabilidade e de tecnologia da informação, vinculado à Secretaria-Executiva. (Vide Decreto nº 11.837, de 2023)

§ 3º A execução das atividades referidas no § 2º deste artigo poderá ser realizada por meio de arranjos colaborativos entre Ministérios ou modelos centralizados, nas hipóteses previstas em ato normativo editado pelo Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. (Vide Decreto nº 11.837, de 2023)

Após a referida Lei, foi editado o Decreto nº 11.837, de 21 de dezembro de 2023, que dispõe sobre o compartilhamento de serviços de suporte administrativo de que tratam os § 2º e § 3º do art. 50 da Lei nº 14.600, de 19 de junho de 2023, e institui o Centro de Serviços Compartilhados (ColaboraGov) e o Comitê Interministerial de Governança de Serviços Compartilhados.

Nesse sentido, o ColaboraGov tem como missão “implantar o modelo de compartilhamento de atividades de suporte administrativo no âmbito da administração pública federal direta (Dec nº 11.837). As ações são realizadas de forma colaborativa entre o órgão prestador (responsável pela prestação dos serviços de suporte administrativo a um órgão ou grupo de órgãos) e os órgãos solicitantes (beneficiários dos serviços de suporte administrativo realizados pelo órgão prestador).

Além de compartilhar serviços, o ColaboraGov busca assegurar o mesmo padrão de qualidade, tempo e transparência no atendimento às demandas. Para tanto, estão em desenvolvimento da SSC/MGI, parâmetros e ferramentas para a medição e acompanhamento da qualidade dos serviços prestados.

Conforme descrição da necessidade, a demanda pela contratação surgiu após a fase de cadastramento no Plano Geral de Contratações – PGC 2026 do MGI. Em razão disso, será providenciada sua inclusão extemporânea no referido plano, acompanhada da devida justificativa. Após a efetivação da inclusão, as informações pertinentes serão inseridas nos artefatos da contratação. Além disso, a contratação será estruturada de forma a se alinhar ao Plano Diretor de Logística Sustentável (PLS), respeitando as diretrizes econômicas, sociais, ambientais e culturais previstas na legislação vigente, da seguinte forma:

- No aspecto econômico, o processo licitatório buscará a proposta mais vantajosa, considerando não apenas o preço, mas também a eficiência ao longo do ciclo de vida do contrato.
- Na dimensão social, a contratação priorizará práticas inclusivas, como a exigência de contratação de pessoas em situação de vulnerabilidade, incluindo mulheres vítimas de violência.
- Quanto à dimensão ambiental, serão considerados critérios de sustentabilidade que minimizem a geração de resíduos e utilize de maneira eficiente os recursos naturais.
- Na dimensão cultural será, contemplada com a exigência de um ambiente inclusivo e acessível, que respeite a diversidade cultural e assegure atendimento adequado a pessoas com deficiência, conforme normas vigentes.

Dessa forma, a contratação estará promovendo a sustentabilidade em vários segmentos.

11. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

Para a prestação dos serviços de recepção há uma contratação correlata, promovida por meio do Contrato Administrativo nº 42/2022, que tem por objeto a prestação dos serviços de videomonitoramento e controle de acesso por meio de catracas eletrônicas com reconhecimento facial.

12. Benefícios a serem alcançados com a contratação

A adoção da contratação de serviços terceirizados de recepção nos prédios do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI) e dos órgãos que integram o ColaboraGov visa alcançar resultados significativos em termos de economicidade e otimização dos recursos disponíveis, alinhando-se aos objetivos estratégicos do ColaboraGov.

Primeiramente, a terceirização dos serviços de recepção contribui para prestar suporte administrativo eficiente em favor dos órgãos integrantes. A responsabilidade pelo pagamento das obrigações trabalhistas é transferida para empresa contratada, reduzindo os encargos trabalhistas diretos do MGI e dos órgãos do ColaboraGov. Além disso, a empresa terceirizada é responsável pela capacitação e treinamento contínuo dos recepcionistas, eliminando a necessidade de investimentos diretos em programas de capacitação.

A terceirização desse serviço também permite realocar os recursos humanos disponíveis em funções estratégicas, evitando o desvio de função e garantindo que cada profissional atue conforme sua qualificação. Os recepcionistas especializados proporcionam um atendimento de alta qualidade, melhorando a experiência dos visitantes e a imagem institucional dos órgãos públicos. Isso contribui para a padronização na implementação de procedimentos, políticas e práticas de serviços de suporte administrativo, alinhando-se aos objetivos do ColaboraGov.

Além disso, oferece previsibilidade nos custos, permitindo melhor planejamento orçamentário e financeiro, bem como possibilita um planejamento financeiro mais eficiente, com custos diretamente relacionados aos serviços prestados, evitando despesas inesperadas e permitindo uma alocação mais eficaz dos recursos públicos.

Em resumo, a contratação de serviços terceirizados de recepção resultará em uma gestão mais eficiente dos recursos humanos e financeiros, promovendo economicidade e aprimorando no atendimento ao público.

13. Possíveis Impactos Ambientais

A contratação de serviços terceirizados de recepção pode gerar impactos socioambientais positivos e negativos que devem ser considerados e mitigados de acordo com as melhores práticas e legislações vigentes. Abaixo, segue os impactos potenciais:

Impactos Sociais

1. Positivos:

- Geração de Empregos:

A contratação de serviços terceirizados contribui para a criação de empregos, oferecendo oportunidades de trabalho para recepcionistas e profissionais de suporte, fortalecendo a economia local e nacional.

- Capacitação Profissional:

As empresas terceirizadas oferecem programas de capacitação e treinamento contínuo, melhorando as habilidades e qualificações dos trabalhadores.

- Melhoria na Qualidade do Atendimento:

Os recepcionistas bem treinados proporcionam um atendimento mais eficiente e cordial aos visitantes, melhorando a experiência do público.

- Redução das desigualdades:

A contratação de serviço de recepção contribui para implementação de garantias de equidade de gênero e reinserção social, principalmente de mulheres em situação de vulnerabilidade.

2. Negativos

- Precarização do Trabalho:

Se não for bem regulamentada e fiscalizada, a terceirização pode levar à precarização das condições de trabalho, com riscos de baixos salários, falta de benefícios e condições inadequadas de trabalho.

- Rotatividade de Funcionários:

A terceirização pode resultar em alta rotatividade de funcionários, o que pode afetar a continuidade e a qualidade do atendimento, além de gerar incerteza e insegurança entre os trabalhadores.

Impactos Ambientais

1. Positivos:

- Uso Eficiente de Recursos:

Empresas terceirizadas especializadas podem implementar práticas mais eficientes no uso de recursos materiais e energéticos, contribuindo para a sustentabilidade ambiental.

- Redução de Resíduos:

A padronização de procedimentos e o uso de tecnologias avançadas, como sistemas de controle de acesso eletrônicos, podem reduzir o consumo de papel e outros materiais, minimizando a geração de resíduos.

2. Negativos:

- Consumo de Energia:

A operação de sistemas eletrônicos de controle de acesso, computadores e outros equipamentos utilizados pelos recepcionistas pode aumentar o consumo de energia elétrica.

- Geração de Resíduos Eletrônicos:

A necessidade de manutenção e atualização dos equipamentos eletrônicos utilizados pode gerar resíduos eletrônicos, que devem ser gerenciados de forma adequada para evitar impactos ambientais negativos.

Medidas Mitigadoras

1. Para Impactos Sociais:

- Regulamentação e Fiscalização:

Estabelecer cláusulas contratuais rigorosas que garantam o cumprimento das leis trabalhistas e previdenciárias, assegurando condições dignas de trabalho para os recepcionistas.

- Programas de Capacitação:

Promover programas de capacitação e desenvolvimento profissional contínuo para os recepcionistas, melhorando suas competências.

- Promover a equidade de gênero e reinserção social:

Definir em edital a aplicação do Decreto nº 11.430/2023, conforme Caderno de Logística de Implementação do referido decreto.

Para Impactos Ambientais:

- Eficiência Energética:

Implementar práticas de eficiência energética, como o uso de equipamentos com baixo consumo de energia e a adoção de medidas de economia de energia nos prédios do MGI e dos órgãos do ColaboraGov.

- Gestão de Resíduos:

Desenvolver e implementar programas de gestão de resíduos, incluindo a reciclagem de materiais e a disposição adequada de resíduos eletrônicos.

A contratação de serviços terceirizados de recepção pode trazer benefícios significativos, como a geração de empregos e a melhoria na qualidade do atendimento, mas também apresenta desafios, como o risco de precarização do trabalho e impactos ambientais negativos. A adoção de medidas mitigadoras e a regulamentação adequada são essenciais para maximizar os benefícios e minimizar os impactos socioambientais, alinhando-se aos princípios de sustentabilidade e responsabilidade social.

14. Providências a serem Adotadas

Quanto à adequação do ambiente do órgão, não foram constatadas necessidades de modificações ou adaptações para os serviços de recepção e supervisão. Portanto, o atendimento das necessidades se dará de acordo com as edificações e ambientes já consolidados neste estudo.

15. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

15.1. Justificativa da Viabilidade

Com base nas análises desenvolvidas ao longo deste Estudo Técnico Preliminar, conclui-se que a contratação centralizada dos serviços de recepção é viável, adequada e necessária para atendimento das demandas institucionais dos órgãos integrantes do Centro de Serviços Compartilhados – ColaboraGov.

A viabilidade da contratação encontra-se demonstrada a partir dos seguintes aspectos:

a) Viabilidade técnica: o levantamento de mercado evidenciou a existência de múltiplas empresas especializadas aptas a prestar serviços de recepção, com capacidade técnica e operacional compatível com as necessidades da Administração.

b) Viabilidade operacional e institucional: a solução proposta é compatível com o modelo de gestão compartilhada do ColaboraGov, permitindo padronização dos serviços, racionalização administrativa e maior controle na execução contratual.

c) Viabilidade jurídica e regulatória: a contratação está alinhada à Lei nº 14.133/2021 e às normas aplicáveis à terceirização de serviços, observando os princípios da legalidade, eficiência e economicidade.

d) Viabilidade econômica: a adoção do modelo de contratação centralizada possibilita ganhos de escala, redução de custos administrativos e melhor alocação dos recursos públicos.

e) Viabilidade ambiental: os impactos ambientais associados à prestação dos serviços são mínimos e passíveis de mitigação por meio de boas práticas operacionais e uso consciente de recursos.

f) Adequação aos resultados pretendidos: a solução analisada atende aos objetivos institucionais, contribuindo para a melhoria do atendimento ao público, organização dos fluxos de acesso e fortalecimento da imagem institucional dos órgãos atendidos.

16. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

HENIO DA SILVA CANDIDO

Integrante Técnico da Contratação



Assinou eletronicamente em 29/09/2026 às 10:03:50.

GUSTAVO BUENO DA CRUZ

Integrante Técnico da Contratação



Assinou eletronicamente em 29/09/2026 às 10:27:39.

MURILO SANTIAGO PALMEIRA

Integrante Técnico da Contratação



Assinou eletronicamente em 29/09/2026 às 10:47:28.

JOACIL CARLOS VIANA BEZERRA

Integrante Administrativo da Contratação



Assinou eletronicamente em 29/09/2026 às 10:01:02.

ALYSSON VITOR SOARES DE MORAIS

Integrante Requisitante da Contratação



Assinou eletronicamente em 29/09/2026 às 10:19:29.